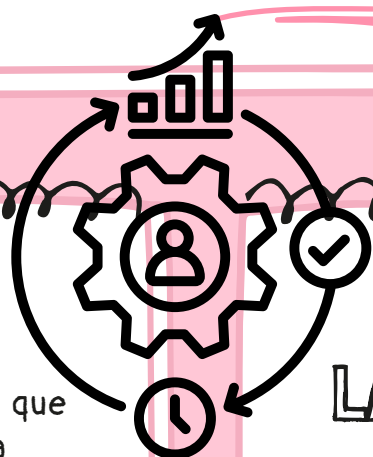


# ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?



## ES

una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar



## LA ESTRATEGIA

organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores



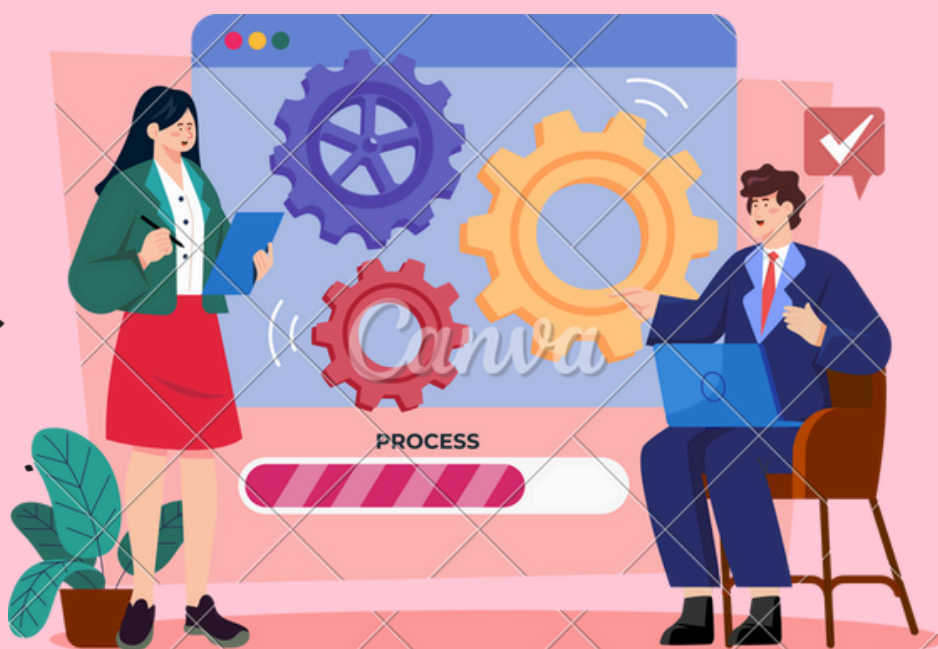
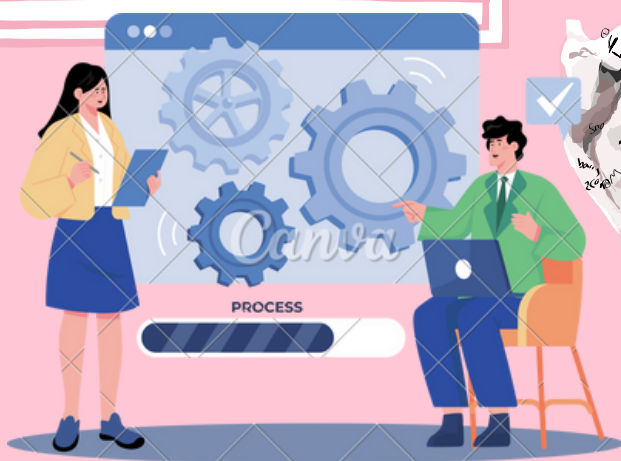
## OBJETIVO

de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.



## PRACTICAS

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, Satisfacer las necesidades del cliente





# EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

## ¿que es proceso?

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.



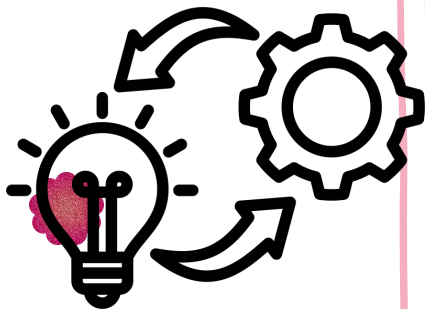
## SEGUN la une- en-iso- 9000:2000

cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados, puede considerarse un proceso".



## SIGNIFICA

que el personal debe conocer, comprender y cumplir con los requisitos previamente establecidos



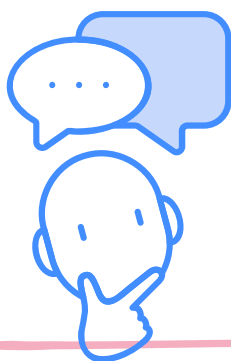
## SE CONSIDERA

el proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas de forma lógica, orientadas a generar un valor añadido



## Pall (1986)

la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (producto o servicio).



## vision de procesos

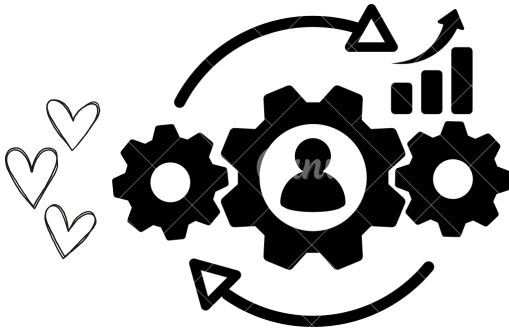
es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.



# ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

## OBJETIVO

el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.



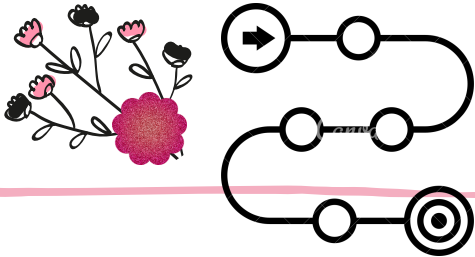
## PROPIETARIO

alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable.



## REQUISITOS

para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales.



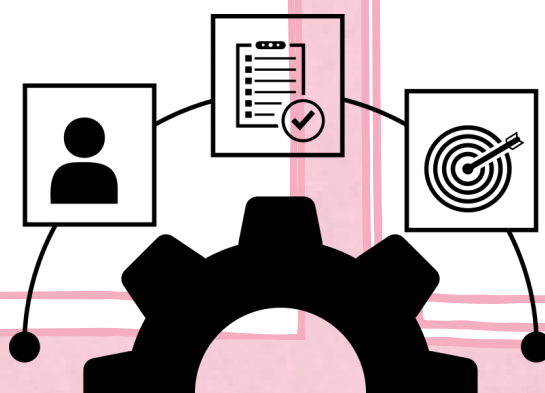
## SALIDA

como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida.



## CLIENTE

siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso. Un juez recibe un documento original de un archivo de una Consejería



## PROVEDOR

el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.

## INICIO Y FIN

- la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo.
- la última tarea del proceso marca el hito de finalización de este.



# METODOLOGIAS DE LA GESTION X PROCESOS

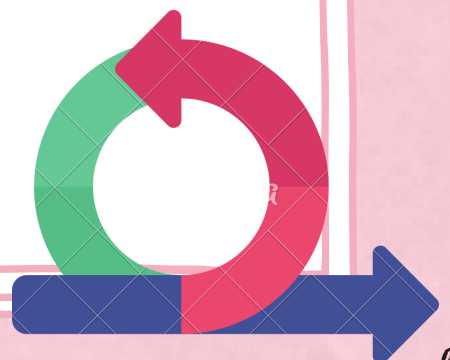
## EVOLUCION

de la gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.



## ORGANIZACION PIRAMIDAL

hacia el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando en base a múltiples cambios en los escenarios sociales.



## ELEMENTOS

- ENTRADA
- PRODUCTO
- CLIENTE
- RECURSOS DEL PROCESO



## SISTEMA DE CONTROL

Se trata de mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia y eficacia.



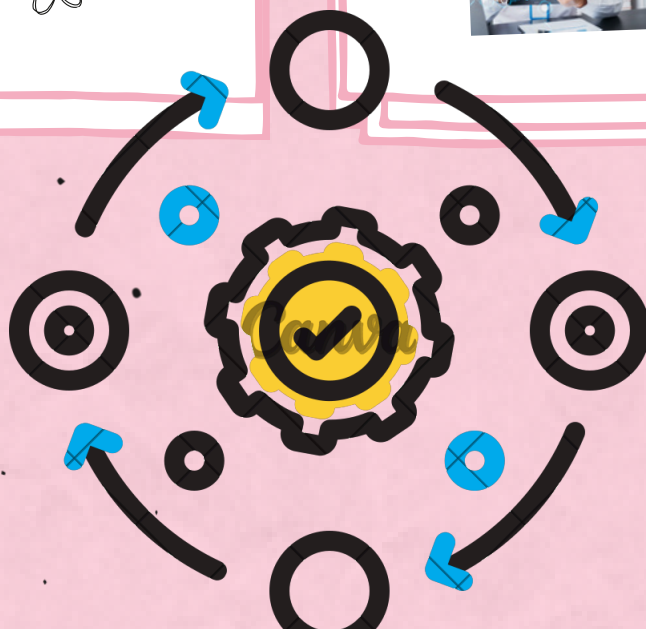
## PROVEEDOR

Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.



## LIMITES

Indica el comienzo y el final de un proceso.





# CLASIFICACION DE LOS PROCESOS DE ORG

## PROCESOS OPERATIVOS

Son aquellos en que los productos resultantes son recibidos por una persona u organización externa a la organización.



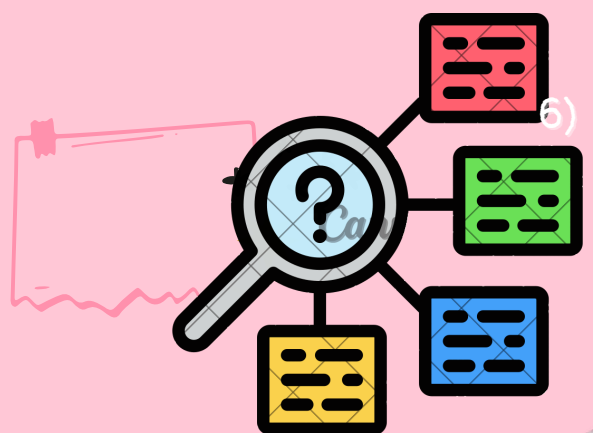
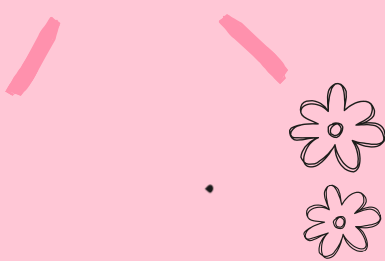
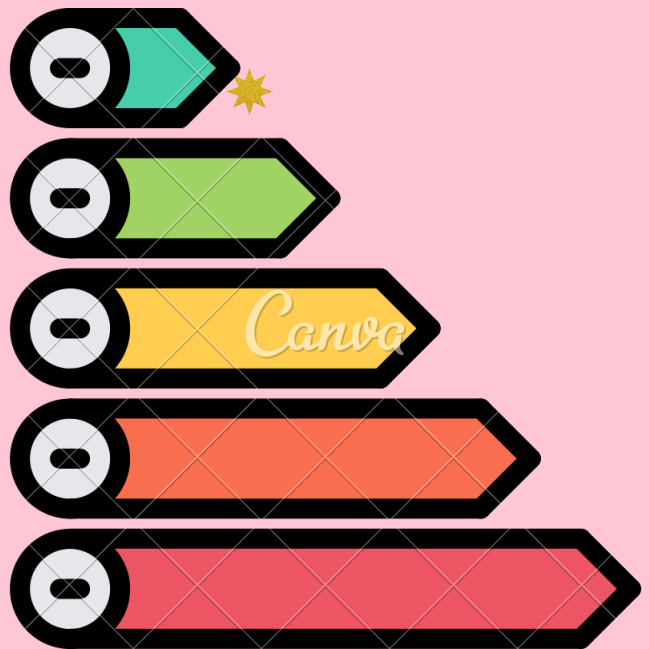
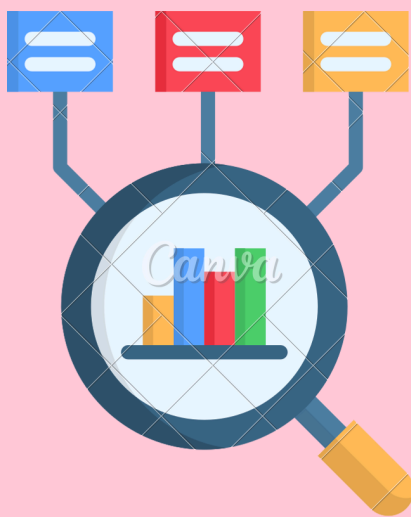
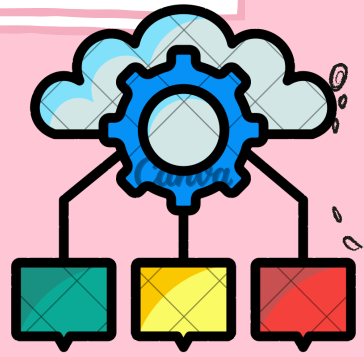
## PROCESOS DE APOYO

son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos.



## PROCESOS ESTRATEGICOS

son todas aquellas actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos



## BIBLIOGRAFIA

ANTOLOGIA PARA CALIDAD DE SERVICIO. UDS. PDF. PAGINAS 45-59.PDF. UDS.2025